

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET ALS SERVEIS DE PROTECCIÓ SOCIAL I AL DRET A L'HABITATGE

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 12 de desembre de 2022, el ciutadà va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

Després d'haver esgotat el temps al CPA de Nou Barris va començar a dormir a l'entrada d'aquell recurs, en una tenda de campanya.

L'atenien dos professionals de referència, un al CPA i un altre al SIS.

Tenia 19 anys i diverses operacions d'esquena.

Per deixar les seves pertinences, utilitzava els espais del CPA (armariet i consigna), dels quals només tenien claus els treballadors del servei, que els obrien en unes hores determinades.

Referia un tracte injust per part dels treballadors del CPA, motiu pel qual havia viscut alguns episodis en què intervenia la Guàrdia Urbana (GUB) i que generaven que se li denegues l'accés al punt de trobada del CPA.

Al mes de desembre, amb fred, els despertaven els treballadors del CPA o la GUB amb puntades de peu i aigua.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

D'acord amb el **principi d'economia administrativa**, no s'ha efectuat petició d'informe a l'Ajuntament de Barcelona. No obstant això, es va visitar el CPA de Nou Barris i els seus entorns, i es va mantenir una reunió amb responsables del servei, així com amb responsables municipals de l'àmbit (a més d'altres accions exposades al punt 2 de l'apartat "Consideracions").

CONSIDERACIONS

El ciutadà exposava el seu malestar per la situació en què es trobava, havent de dormir al carrer, i per l'atenció que havia rebut dels serveis municipals.

1. El dret a l'habitatge

El problema principal de les persones sense llar és, òbviament, la impossibilitat d'accedir a un habitatge, malgrat que el dret a aquest es reconeix a l'article 47 de la Constitució espanyola, i que l'article 26 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya diu que els poders públics han d'establir mesures per tal que les persones que no disposen dels recursos suficients hi puguin accedir.

La greu situació d'habitatge que afecta la ciutat té repercussions importants i impacta de manera més directa en les persones en situacions econòmiques i socials més afeblides.

Aquesta Sindicatura té coneixement dels esforços municipals per abordar aquesta realitat, malgrat que s'està lluny d'assolir una resolució del problema, per a la qual és necessària la participació de totes les administracions i la incidència política en el funcionament del lliure mercat.

Certament, ens trobem davant un problema que requereix polítiques de llarg recorregut i la implicació activa de les diverses administracions competents, sense les quals no serà possible assolir uns nivells de parc públic d'habitatge que permeti trobar solucions dignes per a persones que no tenen garantit el dret a l'habitatge.

2. L'atenció social a les persones sense llar

En el procés d'espera de canvis significatius en aquesta matèria, les persones afectades per la manca d'habitatge han de poder comptar amb l'atenció dels serveis socials, els quals, segons estableix l'article 7 de la Llei 12/2007, de serveis socials, han d'atendre, com a situacions amb necessitat d'una atenció especial, les relacionades amb aquesta mancança.

En aquesta línia, els serveis socials municipals presten atenció social amb els mitjans de què disposen i en col·laboració amb diferents entitats. Entre aquests mitjans s'hi troben el CPA Nou Barris o el Servei d'Inserció Social (SIS).

La Sindicatura de Greuges de Barcelona està molt pendent de la situació de les persones sense llar i de l'atenció que reben. Per això es va desenvolupar una actuació d'ofici (2020) en la qual s'estudiava la dimensió de la xarxa de recursos, així com la qualitat dels procediments i l'atenció prestada. D'aquell estudi se'n van desprendre nombroses conclusions i recomanacions, que podeu consultar a <https://www.sindicaturabarcelona.cat/wp-content/uploads/2021/11/Estudi-complet-Sensellar.pdf>

Amb posterioritat a aquella actuació, s'ha mantingut el seguiment de la situació de les persones sense llar a la ciutat i la seva atenció per part dels serveis existents, a través

de l'estudi de queixes individuals rebudes a la institució, amb reunions mantingudes amb polítics, gestors i tècnics de l'àmbit, amb persones que formen part de la Xarxa d'Atenció a Persones sense Llar (XAPSLL) i per mitjà de visites a diferents recursos existents.

Malgrat el treball cooperatiu de l'Ajuntament de Barcelona i de les entitats que treballen a la XAPSLL, lamentablement **la situació de sensellarisme creix i l'accés a l'habitatge esdevé cada vegada més difícil**, de manera que les necessitats excedeixen els recursos, tot i que aquests cada vegada són més nombrosos i més centrats en la persona.

3. La gestió de l'espai públic a l'entorn del CPA Nou Barris

La situació que es genera al voltant del CPA Nou Barris (un equipament municipal que depèn de l'Institut Municipal de Serveis Socials [IMSS], gestionat per Creu Roja) és força complexa, atès que amb molta proximitat coexisteixen diferents equipaments. Així hi trobem el SARA, la Biblioteca de Nou Barris, la Unitat Territorial de la GUB, l'Oficina de la Tresoreria General de la Seguretat Social, l'Oficina d'Atenció a la Ciutadania, l'Oficina de l'Habitatge, el Parc Tecnològic de Barcelona Activa, etcètera.

És per això que els diversos serveis es coordinen i acorden criteris, per tal de fer possible, per a totes les persones que utilitzen els serveis, un ús i una convivència pacífica en aquell espai.

Així, per exemple, per a les persones que pernocten a l'espai públic, es disposa que hi puguin romandre amb les seves pertinences entre les 20.00 i les 8.00 hores. A partir d'aquella hora, han de recollir (el CPA disposa d'espais habilitats per dipositar-hi les pertinences). Per garantir que l'espai públic resta en condicions d'ús normal per a tota la ciutadania, es porta a terme una neteja de l'espai, amb l'acompanyament de la GUB.

També es desenvolupa la tasca d'una persona tècnica que treballa per la convivència i segueix la dinàmica quotidiana de l'espai, mantenint una interlocució molt propera amb els serveis, des d'una mirada comunitària que aporta la globalitat necessària, i contribueix en la gestió de les incidències.

L'Ordenança sobre l'ús de les vies i els espais públics de Barcelona recull, en els articles 17 i 19, la possibilitat de desallotjar de la via pública i estableix, en l'article 18.1, que els agents de l'autoritat i els membres dels serveis municipals han de tenir, en tot moment, un tracte de correcció i cortesia en les relacions amb la ciutadania.

De les diverses informacions recollides sobre les actuacions en aquell espai, es va constatar que l'actuació dels serveis municipals no contravenia a la normativa existent i que habitualment es procedia de manera pacífica, ordenada i oferint la preceptiva atenció social.

4. La situació concreta

Pel que fa als problemes que exposava el ciutadà amb relació a l'accés a les pertinences que dipositava al CPA Nou Barris, cal dir que en la visita al CPA per part de la Sindicatura, es va poder observar els usos de la consigna i l'armariet. Així, es va

poder constatar que a la consigna (on es dipositen els objectes més voluminosos), efectivament es podien dipositar i recollir les pertinences a hores concretes per tal de mantenir els horaris abans esmentats, amb relació a les pernoctacions als entorns del CPA.

No obstant això, pel que fa als armariets, els treballadors i les treballadores de l'equipament poden obrir-les per tal que les persones en puguin fer ús o dipositar els seus objectes al llarg de la jornada, sense que això constitueixi cap problema.

Pel que fa a l'atenció social rebuda pel promotor de la queixa, els serveis socials van desenvolupar part de la seva tasca a través del Servei de Detecció i Intervenció (SDI) amb infants, adolescents i joves migrants sols. El ciutadà també va ser usuari del CPA, dormint al centre, però en va resultar expulsat. Malgrat aquest fet, posteriorment se'l va vincular al centre de dia del mateix equipament. Darrerament, havia estat derivat al projecte "Derechos a la vivienda", de l'Associació Provivenda.

L'atenció social s'ha produït, per tant, d'acord amb el dret de totes les persones a accedir-hi, tal com estableix l'article 9 de la Llei 12/2007, de serveis socials. Això no obstant, aquesta atenció no ha pogut tenir continuïtat degut a diferents incidents pels quals s'han incomplert deures en relació amb els serveis socials.

Cal recordar que l'article 13 de la Llei 12/2007, de serveis socials, diu que **les persones que accedeixen als serveis socials han d'observar una conducta basada en el respecte mutu**, han de respectar la dignitat i els drets del personal i han de tenir cura de les instal·lacions.

Finalment, cal fer referència a l'actuació que es desenvolupa als matins al voltant de l'espai del CPA (i dels altres serveis que estan ubicats a les immediacions), amb l'objectiu de restablir la normalitat en l'ús de l'espai públic. En aquesta actuació hi participen els serveis de neteja i de GUB. Aquest darrer servei ho fa en el marc del dispositiu Civitas, pel qual intervé amb persones sense llar i, segons estableix el procediment, sempre amb la prioritat d'oferiment d'atenció a la persona.

A més, aquestes actuacions es desenvolupen en presència de les persones que treballen en serveis de l'entorn, veïns i veïnes i persones que transiten per l'espai, de manera que resulten actuacions públiques i per tant, sotmeses a una mirada comunitària que comporta seguretat. Però a més, tècnics, tècniques i responsables del CPA també estan pendents del seu desenvolupament amb garanties.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **no s'observen irregularitats en l'actuació municipal, malgrat que es pot millorar en eficàcia.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recordar a l'IMSS** que ha de seguir promovent la millora de l'atenció a les persones sense llar a la ciutat, assegurant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques, tal com determina l'article 3.1 de la Llei 12/2007, de serveis socials.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.